



**You have downloaded a document from
RE-BUS
repository of the University of Silesia in Katowice**

Title: Zatrudnienie w kontekście ram czasowych kontraktu psychologicznego

Author: Małgorzata Dobrowolska

Citation style: Dobrowolska Małgorzata. (2010). Zatrudnienie w kontekście ram czasowych kontraktu psychologicznego. W: K. Popiołek, A. Chudzicka-Czupała (red.), "Czas w życiu człowieka" (S. 245-253). Katowice : Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.



Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne - Bez utworów zależnych Polska - Licencja ta zezwala na rozpowszechnianie, przedstawianie i wykonywanie utworu jedynie w celach niekomercyjnych oraz pod warunkiem zachowania go w oryginalnej postaci (nie tworzenia utworów zależnych).



UNIwersYTET ŚLĄSKI
W KATOWICACH



Biblioteka
Uniwersytetu Śląskiego



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego

Zatrudnienie w kontekście ram czasowych kontraktu psychologicznego

ABSTRACT: The following article is an attempt to analyse a temporal perspective of the contemporary employment contract in the context of time frames of the psychological contract. The research process employed eight-dimensional psychological contract: stability, range, perspicuity, concentration, time-frame, particularism, voluntarism and party plurality. The form of a temporary psychological contract was analyzed basing on findings of 300 temporary agency workers all over Poland.

KEY WORDS: temporary employment, time frames, psychological job contract

Tymczasowy kontrakt psychologiczny

Budowanie „wizji” człowieka pracującego tymczasowo, związane z gwałtowną dekompozycją rynku pracy, globalną przemianą systemu gospodarczego w skali poszczególnych krajów i całego świata, mające swoje odzwierciedlenie w życiu zawodowym coraz większej liczby ludzi i wyraźny wpływ na ich poczucie jakości życia, rozpoczyna się w momencie zawierania kontraktu psychologicznego.

Pojęcie kontraktu psychologicznego według D.M. ROUSSEAU (1990, 1995) – definiowane jest jako wymiana świadczeń pomiędzy pracodawcą a pracownikiem (co pracownik robi dla organizacji i czego oczekuje w zamian). To zespół przekonań ludzi co do warunków i zasad realizacji uzgodnień, przyrzeczeń i obietnic w odniesieniu do pracy oraz wynikających z nich ko-

rzyści, zarówno po stronie pracodawcy, jak i po stronie pracobiorcy. Kontrakt psychologiczny jest więc niepisanym porozumieniem między pracownikami a pracodawcą.

Stary kontrakt psychologiczny, zwany też kontraktem relacyjnym, opierał się na długookresowych zależnościach między pracownikiem a pracodawcą. Dobrami oferowanymi przez pracobiorcę są: lojalność, konformizm, gotowość do wykonywania przydzielonych zadań oraz zaufanie, pracodawca z kolei oferuje bezpieczeństwo oraz pewność zatrudnienia, perspektywy awansowe, szkolenia, ponadto opiekę w nagłej potrzebie.

Nowy kontrakt psychologiczny, zwany Kontraktem transakcyjnym, jest ugodą i konwencją, raczej narzuconą niż uzgodnioną. Nie bazuje on na długookresowych zależnościach, ale na krótkoterminowej wymianie ekonomicznej. Dobra oferowane przez pracownika obejmują ponadliczbowe godziny pracy, gotowość do ponoszenia dodatkowej odpowiedzialności, większy zakres zdolności i kwalifikacji, tolerancję na zmiany i niejednoznaczność. Dobra oferowane przez pracodawcę dają niektórym wyższą płacę, nagrody za osiągnięcia i samą pracę jako nagrodę główną.

W ten sposób w zakresie zarządzania następuje odwrót od ideologii rozwoju ścieżek karier na rzecz kierowania własną karierą. Percepcja kontraktu psychologicznego przez pracowników tymczasowych jest więc podstawowym zagadnieniem psychologicznym dotyczącym pracowników zatrudnianych w nietypowych formach zarobkowania.

To, jaką formę przyjmie kontrakt psychologiczny i jakie zawiera treści (choć te nie są one przedmiotem moich badań), jest nierozdzielnie związane z doświadczaniem pracy w „jakiejs” perspektywie temporalnej. W przypadku pracowników zatrudnianych przez agencje pracy tymczasowej trudność związana z poczuciem krótkich bądź długich ram czasowych czy też dookreślonych lub niezdefiniowanych polega w głównej mierze na fenomenie podwójnego „pracodawcy”, jest nim bowiem agencja pracy tymczasowej – pracodawca formalny i prawny, a także firma użytkownik, do której oddelegowywany zostaje pracownik i na rzecz której wykonuje on pracę.

W niniejszym opracowaniu podjęto próbę analizy doświadczania ram czasowych tymczasowego kontraktu psychologicznego przez pracowników tymczasowo zatrudnionych. Za J. McLEAN PARKS, D.L. KIDDER, D.G. GALLANTHER (1998) zastosowano metodę badawczą zestawiającą wymiary kontraktu psychologicznego wykorzystywane przy badaniach pracowników etatowych (por. ROUSSEAU, 1995), dodając dwa dodatkowe wymiary: mnogość stron kontraktu oraz zmienną woluntaryzmu wyboru. Pozwoliło to na dokładniejsze uchwycenie złożoności relacji zawodowych charakterystycznych dla pracowników tymczasowych i skonstruowanie własnego narzędzia diagnostycznego. Narzędzie – powstałe na podstawie założeń koncepcji kontraktu psychologicznego – pozwala diagnozować: stabilność, zakres,

przejrzystość, koncentrację, ramy czasowe, partykularyzm, mnogość stron i woluntaryzm kontraktu psychologicznego.

W niniejszym artykule zaprezentowane zostaną wyniki badań związane z jednym wymiarem tymczasowego kontraktu psychologicznego – ramami czasowymi.

Charakterystyka próby badawczej

Badaniami objętych zostało 300 pracowników tymczasowych z terenu całej Polski. Próba miała charakter kwotowy. Kryterium wyboru próby stanowiła treść wykonywanej pracy, rozumiana jako czynności wymagające albo niewymagające specjalistycznych kwalifikacji. Rozkład próby badawczej ze względu na treść wykonywanej pracy został opracowany na podstawie danych z „Raportu z działalności agencji zatrudnienia w 2003 roku” Ministerstwa Gospodarki i Pracy, gdzie 17% (51 badanych) stanowili pracownicy nisko wykwalifikowani, 16% (48 badanych) – specjaliści, 12% (36 badanych) – pracownicy przemysłu precyzyjnego, 9% (27 badanych) – kadra kierownicza, 7% (21 badanych) – pomoc techniczna, 6% (18 badanych) – pracownicy sprzedaży, 21% (63 badanych) – personel administracyjno-biurowy, 12% (36 badanych) – pracownicy usług.

Nieco ponad połowę osób badanych stanowiły kobiety. Prawie co drugi badany był w wieku od 21 do 25 lat. Ponad 4 na 10 badanych legitymowało się wykształceniem średnim, mniej więcej tyle samo osób – wyższym zawodowym albo magisterskim. Kategorie zawodowe badanych, czyli treść wykonywanej przez nich pracy, były rozproszone według przyjętego założenia doboru do próby. Co piątego uczestnika badań kierowano do pracy administracyjnej. Także co piąty badany należał do kategorii specjalistów albo kierowników. Niewiele mniej osób stanowiło kadre nisko wykwalifikowaną. W usługach pracowało 12% badanych. Tyle samo respondentów zostało oddelegowanych do firm przemysłu precyzyjnego. Prawie 70% badanych stanu wolnego. Co czwarty uczestnik próby pozostawał w związku małżeńskim. Zdecydowana większość uczestników badań – ponad 3/4 – nie posiadało dzieci, 12% respondentów miało jedno dziecko. Z dużych miast rekrutowało się 56% próby, a prawie 31% – z małych. Niemal 4 na 5 badanych pracowało dotychczas w jednej agencji pracy tymczasowej. Ponad połowa uczestników badań do tej pory została oddelegowana do jednego pracodawcy, przeszło co dziesiąty – do dwóch. W Polsce pracuje blisko 40 tys. osób zatrudnionych w pracy tymczasowej. Oznacza to, że próba 300 osób jest wyznaczona dla poziomu ufności 0,90 i zakłada 4,7-procentowy błąd szacunku.

Z analizy próby badawczej złożonej z pracowników tymczasowych wynika, że byli to raczej ludzie młodzi, mający krótszy niż pięcioletni okres zatrudnienia w agencji pracy tymczasowej, a większość z nich stanowiły kobiety. Próba badawcza jako całość pasuje więc do przygotowanego przez S.D. NOLLENA (1996) opisu przeciętnego europejskiego pracownika tymczasowego.

Ramy czasowe kontraktu psychologicznego – prezentacja wyników badań

Ramy czasowe relacji pomiędzy pracodawcą a pracownikiem – biorąc pod uwagę obecne trendy w zatrudnieniu – są wyznacznikiem nie tylko „nowych” form kontraktów (np. KISSLER, 1994), ale także alternatywnych układów zatrudnienia pojawiających się w odpowiedzi na „bieżące” zapotrzebowania pracowników. Jak już wcześniej sugerowali ROUSSEAU i McLEAN PARKS (1993), pojęcie czasu odnosiło się do długo- lub krótkoterminowego zatrudnienia. Ostatnie konceptualizacje ponownie zaczęły rozpatrywać ten wymiar, to mianowicie, czy kontrakt ma charakter otwarty (*open-ended*) czy krótkoterminowy (ROUSSEAU, WADE-BENZONI, 1995), przy uwzględnieniu, że niewiele jest relacji zawodowych „na całe życie”. Kontrakt otwarty może – w sposób pośredni – być zatrudnieniem długoterminowym. Jednak nowa terminologia podaje w wątpliwość takie ujęcie tej kwestii. Ogólnie rzecz biorąc, pracownicy czasowi mają nieco krótsze horyzonty czasowe, choć oczywiście nie jest to prawda uniwersalna. Pracowników užyczanych, sezonowych i pracowników z listy mogą cechować długie związki z zakładem pracy. J. McLEAN PARKS, D.L. KIDDER, D.G. GALLANGHER (1998) zdefiniowali więc dwa składowe elementy ram czasowych: trwałość i precyzję.

Trwałość ram czasowych jest przedziałem czasowym, który pracownik postrzega jako krótko- lub długoterminowy.

Precyzja ram czasowych dotyczy zakresu, w którym pracownik postrzega trwałość związku jako skończoną (definitywną) lub nieskończoną (nie-definitywną).

Spodziewana długość i stopień pewności co do terminu zakończenia zobowiązań mają wpływ na naturę kontraktu psychologicznego. Zestawiając te dwa podwymiary ram czasowych kontraktu, stworzono 4 kategorie:

- krótkie i skończone ramy czasowe, takie jak te tradycyjnie przypisywane pracownikom tymczasowym;
- krótkie i nieskończone – typowe dla pracowników z listy;
- długie i skończone (niezależny współpracownik);

- długie i nieskończone – typowe dla pracowników zasadniczych lub podwykonawców.

Na tej podstawie zaproponowano założenia perspektywy temporalnej dla poszczególnych form elastycznego zatrudnienia:

Założenie 1. Kontrakt psychologiczny pracownika czasowego jest zwyczajowo związany z krótszymi, skończonymi ramami czasowymi, w porównaniu z kontraktem pracownika zasadniczego.

Występują różnice pomiędzy kontraktami psychologicznymi w obrębie pracowników czasowych, jak i pomiędzy nimi a pracownikami zasadniczymi. Większość pracowników czasowych wynajęta za pośrednictwem agencji nie spodziewa się dłuższego zatrudnienia w organizacji. Odwrotnie sytuacja prezentuje się, jeśli bierze się pod uwagę konsultantów, zainteresowanych zbudowaniem długoterminowych relacji dla świadczonych przez siebie usług.

Ramy czasowe pracowników tymczasowych postrzegane są generalnie jako krótsze i skończone w porównaniu z ramami czasowymi innych pracowników tradycyjnych i nietradycyjnych form zatrudnienia.

Założenie 2. Kontrakty psychologiczne pracowników tymczasowych są krótsze i w znacznym stopniu bardziej ograniczone czasowo niż kontrakty konsultantów.

Nasuwa się pytanie: Jak postrzegane są kontrakty psychologiczne pracowników tymczasowych z własnego wyboru i przymusowych, którzy liczą na dalsze zatrudnienie? Te aspekty ram czasowych są istotne dla zrozumienia podobieństw i różnic występujących pomiędzy poszczególnymi formami zatrudnienia, mają one również swoje implikacje dotyczące zrozumienia postaw i zachowań pracowniczych. Pracownicy wykonujący bardzo krótkie zlecenia zwyczajowo nie utrzymują zbyt emocjonalnego kontaktu z innymi pracownikami danej organizacji, jako że ci nie mają powodów, by szukać bliskich znajomości wśród pracowników tymczasowych. ROGERS (1995) wskazuje, że współpracownicy często odczuwają brak chęci i motywacji do nawiązywania bliższych kontaktów z pracownikami tymczasowymi, ponieważ ci szybko opuszczają organizację. Ta niechęć uniemożliwia pracownikom tymczasowym uzyskanie wsparcia ze strony swoich współpracowników (zasadniczych) oraz innych korzyści o charakterze psychospołecznym, które często cechują pracowników tradycyjnych w ich środowiskach zawodowych. Jednocześnie dłuższe bądź otwarte zlecenia mogą prowadzić do bliższych interakcji między współpracownikami. Dzieje się tak w sytuacjach, gdy oczekuje się od pracownika tymczasowego przyjęcia na siebie większej odpowiedzialności, co z kolei może prowadzić do nawiązania bliższych kontaktów wraz ze wzrostem poziomu identyfikacji danego pracownika. Te dłuższe zlecenia przyczyniają się do wzrostu identyfikacji z organizacją zatrudniającą, to zaś powoduje wzrost zagrożeń związanych

z konfliktem ról pełnionych przez pracownika tymczasowego (BRENNER, MOLANDER, 1977).

Założenie 3. Mniejszy stopień identyfikacji i zaangażowania w sprawy organizacji jest charakterystyczny dla krótkoterminowych ram czasowych.

Założenie 4. Zwiększa się ryzyko konfliktu ról dla długoterminowych ram czasowych.

Określenie trwałości relacji zawodowych jest jednym ze sposobów, dzięki któremu pracownicy tymczasowi byli identyfikowani w poprzednich badaniach (Bureau of Labor Statistics, 1995). Kontrakt na czas określony (ustalony z góry) jest jednym z ważniejszych wyznaczników pracy. Określone ramy czasowe zmniejszają niepewność pracownika, możliwy jest jednakże również inny odbiór ściśle sprecyzowanego czasu zatrudnienia. Prawdopodobnie staje się obniżenie poziomu zaangażowania pracownika w wykonywane obowiązki w miarę kończenia się okresu zatrudnienia. Ściśle określone ramy czasowe mogą prowokować pracownika do zapewnienia sobie kolejnego zlecenia, co może wiązać się ze zmniejszeniem uwagi poświęcanej obecnie wykonywanym zadaniom.

Założenie 5. Poziom efektywności i zaangażowania w pracę zmniejsza się z powodu kończącego się okresu zatrudnienia.

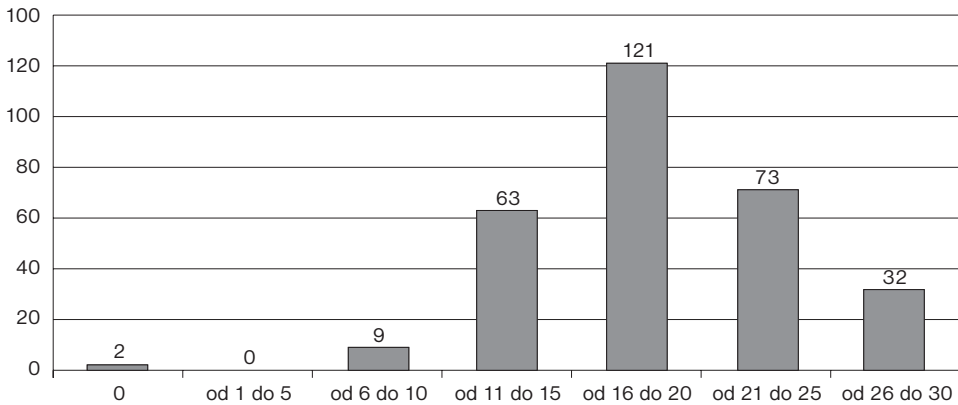
To, jak doświadcza perspektywy temporalnej pracownik tymczasowy, jest nie bez znaczenia dla całokształtu jego funkcjonowania w warunkach zatrudnienia tymczasowego.

W przeprowadzonej analizie ujęto wartości średnie, minimalne, maksymalne, medianę, wartość odchylenia standardowego, skośność i kurtozę wymiaru ram czasowych kontraktu psychologicznego. Rozkłady odnoszą się do wyników surowych w związku z brakiem norm dla użytych technik badawczych pozwalających na analizę wyników badań na tle całej populacji polskiej.

TABELA 1. Ramy czasowe – rozkład wyników surowych

Wynik	Liczność	Liczność skumulowana	Procent ważnych przypadków	Stymulowany procent ważnych przypadków
0	2	2	0,7	0,7
od 1 do 5	0	2	0,0	0,7
od 6 do 10	9	11	3,0	3,7
od 11 do 15	63	74	21,0	24,7
od 16 do 20	121	195	40,3	65,0
od 21 do 25	73	268	24,3	89,3
od 26 do 30	32	300	10,7	100,0

Średnia: 18,85; Mediana: 18; Minimum: 0; Maksimum: 30; Odchylenie standardowe: 5,03; Skośność: -0,0482; Kurtzoza: 0,5784



RYSUNEK 1. Ramy czasowe – rozkład wyników surowych

Na podstawie ($S = 18,85$; $Me = 18$; $Min = 0$; $Max = 30$; $SD = 5,03$; $Skośność = -0,0482$; $Kurtoza = 0,5784$) skośności rozkładu wyników surowych można stwierdzić, że pracowników tymczasowych cechuje percepcja krótkich i określonych precyzyjnie w czasie (skończonych, definitywnych) relacji zawodowych.

Spodziewana długość i stopień pewności co do zakończenia zobowiązań mają wpływ na niższy poziom odczuwanej satysfakcji z pracy. W tym miejscu można odwołać się do przeszło 70% próby pracowników tymczasowych deklarujących zatrudnienie w tymczasowej formie z przymusu (brak innych ofert). Deklarowane przez nich powody związane są z pragnieniem utrzymania ciągłości zatrudnienia. Zresztą pracownicy tymczasowi z wyboru przywołując przyczynę możliwości zdobywania doświadczenia zawodowego w tej formie zatrudnienia, również pośrednio koncentrują się na kontynuacji zatrudnienia.

Te aspekty ram czasowych są istotne ze względu na implikacje dotyczące zrozumienia postaw i zachowań pracowniczych w kontekście relacji z współpracownikami, przełożonymi, percepcji warunków zatrudnienia, właściwości pracy i ścieżki swojej kariery. Cechą wyróżniającą tymczasowe zatrudnienie jest bowiem owa tymczasowość, wpływająca na wszystkie aspekty pracy, a mianowicie „tymczasowo” wykonywany zawód, „tymczasowe” relacje zawodowe, „tymczasowe” strony kontraktu, status „tymczasowego” pracownika itp. Zmienia to zupełnie perspektywę patrzenia na przyszłość zawodową człowieka i jego dalsze funkcjonowanie, odmienne od zatrudnienia stałego.

Tymczasowa forma zatrudnienia staje się w obecnych czasach coraz bardziej popularna. Wynika to z istotnych zmian wymagań rynku pracy i zmian w charakterze samej pracy. Moim zdaniem nigdy jednak tymczasowe zatrudnienie nie zastąpi i nie wyeliminuje tęsknoty człowieka do uzyska-

nia pracy stałej. Praca tymczasowa jest jej uzupełnieniem, inną, niekoniecznie gorszą formą zatrudnienia czy zarobkowania dla wybranych grup pracowników. Wiąże się bowiem z nowym stylem pracy i funkcjonowania na rynku. Jest jednym z narzędzi walki z bezrobociem, stanowiąc jedynie alternatywę pracy stałej. Może być także dobrą formą pracy na pewnym etapie życia człowieka, o czym pisał S.D. NOLLEN (1996) w charakterystyce przeciętnego pracownika tymczasowego i co poświadczone zostało również w moich badaniach (porównaj dane demograficzne próby badawczej – młodzi ludzie, mający krótki staż pracy). Naturalne bowiem dążenie podmiotu do stabilizacji z założenia jest w opozycji do tymczasowego zarobkowania. Nie wiadomo jednak, czy praca tymczasowa byłaby optymalnym rozwiązaniem również dla ludzi w tzw. późnym wieku produkcyjnym i emerytalnym, tym bardziej że badania socjologiczne wskazują na silną stygmatyzację pracy tymczasowej jako potwierdzenia „nieudolności” jednostki w znalezieniu pracy stałej.

Bibliografia

- APPELBAUM E., 1997: *Causes and Consequences of Part-Time and Temporary Employment, New Policies for Part-Time and Contingent Workers*. New York: Armonk.
- BARUK A.I., 2006: *Marketing personalny jako instrument kreowania wizerunku firmy*. Warszawa: Difin.
- BRENNER S.N., MOLANDER E.A., 1977: *In the Ethics of Business Changing?* „Harvard Business Review”.
- Bureau of Labor Statistics, 1995. www.bls.gov/bls/newsrels.htm#oep.
- DAVIS-BLAKE A., UZZI B., 1993: *Determinants of Employment Externalization: A Study of Temporary Workers and Independent Contractors*. „Administrative Science Quarterly”, 38.
- EISENHARDT K., 1989: *Agency Theory: An Assessment and Review*. „Academy of Management Review”, 14.
- FIELDMAN D., DOERPINGHAUS H., TURNLEY W., 1994: *Managing Temporary Workers: A Permanent HRR Challenge*. „Organizational Dynamics”, 23.
- FOLEY M., 1998: *Flexible Work, Hazardous Work: The Impact of Hazardous Work Arrangements on Occupational Health and Safety in Washington State, Reserch in Human Capital and Development*. New York: JAI Press.
- GOTTFRIED H., 1991: *Mechanisms of Control in the Temporary Service Industry*. „Sociological Forum”, 6.
- GUZZO R.A., JETTE R.D., KATZELL R.A., 1985: *The Effects of Psychologically Based Intervention Programs on Worker Productivity: A Meta-Analysis*. „Personnel Psychology”, 39.

- KIDDER D., 1995: *On Call or Answering a Calling? Temporary Nurses and Extra-role Behaviors*, Paper Presented at the Annual Meeting of the Academy of Management. Vancouver, North Carolina.
- KISSLER G.R., 1994: *The New Employment Contract*. „Human Resource Management”.
- MCLEAN PARKS J., KIDDER D.L., GALLAGHER D.G., 1998: *Fitting Square Pegs into Round Holes: Mapping the Domain of Contingent Work Arrangements Onto the Psychological Contract*. „Journal of Organizational Behavior”, 19.
- NOLLEN S.D., 1996: *Managing Contingent Workers: How to Reap the Benefits and Reduce the Risks*. New York: American Management Association.
- OUCHI W.G., 1980: *Markets, Bureaucracies, and Clans*. „Administrative Science Quarterly”, 25.
- PFEFFER J., BARON J.N., 1988: *Talking the Workers Back Out: Recent Trends in the Structure of Employment*. W: CUMMINGS L.L., STAW B.M., eds.: *Research in Organizational Behavior*. Greenwich: CT Press.
- Raport z działalności agencji zatrudnienia w 2003 roku. Warszawa: Ministerstwo Gospodarki i Pracy.
- ROBINSON S.L., ROUSSEAU D.M., 1994: *Violating the Psychological Contract: Not the Exception but the Norm*. „Journal of Organizational Behavior”, 15.
- ROGERS J.K., 1995: *Just a Temp: Experience and Structure of Alienation in Temporary Clerical Employment*. „Work and Occupations”, 22.
- ROUSSEAU D.M., 1990: *New Hire Perceptions of Their Own and Their Employer's Obligations: A Study of Psychological Contract*. „Journal of Organizational Behavior”, 11.
- ROUSSEAU D.M., 1995: *Promises in Action: Psychological Contracts in Organizations*. Newbury Park: CA Press.
- ROUSSEAU D.M., 1998: *Psychological and Implied Contracts in Organizations*. „The Employee Rights and Responsibilities Journal”, 2.
- ROUSSEAU D.M., AGUINO K., 1993: *Fairness and Implied Contract Obligations in Job Termination: The Role of Remedies, Social Accounts, and Procedural Justice*. „Human Performance”, 6.
- ROUSSEAU D.M., LIBUSER C., 1997: *Contingent Workers in High Risk Environments*. „California Management Review”, 39, 2.
- ROUSSEAU D.M., MCLEAN PARKS J.M., 1993: *The Contract of Individuals and Organizations*. In: CUMMINGS L.L., STAW B.M., eds.: *Research in Organizational Behavior*. Greenwich: CT Press.
- ROUSSEAU D.M., WADE-BENZONI K.A., 1995: *Changing Individual – Organizational Attachments: A Two-Way Street*. In: HOWARD A.: *The Changing Work of Work*. Jossey Bass.
- SAGIE A., 1998: *Employee Absenteeism, Organizational Commitment, and Job Satisfaction: Another Look*. „Journal of Vocational Behavior”, 52.
- STAW B.M., BELL N.E., CLAUSEN J.A., 1986: *The dispositional approach to Job Attitudes: A Lifetime Longitudinal Test*. „Administrative Science Quarterly”, 31.
- TILLY Ch., 1991: *Reasons for the Continuing Growth in Part-Time Employment*. „Monthly Labor Review”, 3.
- ZBIEGIEN-MACIĄG L., 1996: *Marketing personalny, czyli jak zarządzać pracownikami w firmie*. Warszawa: Wydawnictwo Business Press.